

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya taraf hidup dari tahun ke tahun memacu masyarakat untuk selalu berfikir keras agar bisa menyejahterakan hidupnya. Salah satu cara yang digunakan masyarakat untuk menyejahterakan hidup adalah dengan memenuhi kebutuhan *financial* dengan cepat dan melalui proses yang mudah. Mencermati hal tersebut pemerintah berupaya menanggulangi semua permasalahan itu dengan membentuk sebuah lembaga keuangan yang disebut PT. Pegadaian (Persero).

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan BUMN, yang bergerak di bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Gadai adalah suatu hak yang diperoleh kreditur (pihak yang memberikan hutang) atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh debitur (pihak yang berhutang), atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada kreditur itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada kreditur-kreditur lainnya, dengan syarat biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Dalam perspektif ekonomi, pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan proses dan persyaratan yang rumit. Pegadaian melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar

hukum gadai. Tugas pokok dari lembaga ini adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Karena pada umumnya, orang-orang yang datang ke pegadaian adalah mereka yang secara ekonomi sangat kekurangan. Dan biasanya pinjaman yang dibutuhkan adalah pinjaman yang bersifat konsumtif dan sifatnya mendesak.

Banyak sekali contoh barang-barang yang bisa digadaikan misalnya seperti Elektronik, Emas (perhiasan), hingga kendaraan bermotor. Di antara berbagai macam barang yang bisa digadaikan, emas (perhiasan) lebih mendominasi atau sering digunakan untuk melakukan transaksi. Hal itu disebabkan karena harga emas yang cenderung terus meningkat.

PT. Pegadaian (Persero) dari tahun ke tahunnya memiliki prestasi yang baik. Perum Pegadaian didirikan di Sukabumi, 1 April 1901 kini berkantor pusat di Jl. Kramat Raya No.163 Jakarta, Indonesia. Saat ini PT. Pegadaian (Persero) mengoperasikan jaringan kantor 4,586, terdiri 3.988 unit konvensional kantor operasional dan unit 598 Syariah-basis operasional kantor (pada Desember 2011). Berdasarkan laporan tahunan 2011 kemarin, perusahaan melangkah tepat dengan merekam pertumbuhan laba bersih yang signifikan dengan dipesan laba bersih sebesar Perseroan, 5 triliun dengan 5 (lima) tahun rata-rata pertumbuhan 32,95%. (Sumber:<http://www.jobsvacancy.net/bumn-bumd/lowongan-kerja-bumn-oktober-2012-pt-pegadaian.html#.UV16FVc4SSp>).

Pada saat ini, PT. Pegadaian sedang menghadapi persaingan yang ketat. Persaingan tersebut timbul karena masih banyaknya peluang, yaitu masyarakat yang membutuhkan dana dari tahun ke tahunnya kian meningkat. Bidang jasa

penyaluran kredit seperti PT. Pegadaian banyak bermunculan di jalan-jalan, dengan menawarkan bunga yang rendah dan memiliki persyaratan yang mudah. Berbagai cara pesaing-pesaing PT. Pegadaian menjalankan usahanya karena bisnis gadai diperkirakan memiliki resiko yang kecil karena barang jaminan yang bernilai seperti emas dapat dicairkan dengan cepat. Namun hal ini perlu di waspadi mengingat pesaing yang ada saat ini berani mengeluarkan kredit tanpa agunan, dengan proses yang lebih cepat dan bunga yang murah. Adapun pesaing PT. Pegadaian lainnya, yaitu :

- Perbankan yang menjalankan bisnis gadai melalui sistem syariah (Danamon syariah, Mega Syariah, Bank Jabar Banten syariah, Bank BTPN, BNI Syariah, BRI Syariah, dll)
- Lembaga pembiayaan (*finance*) atau lembaga pembiayaan sector kendaraan bermotor, elektronik dan lain-lain
- Bank Perkreditan Rakyat.
- Baitul Mall Watamil (BMT).
- Koperasi simpan pinjam.
- Lembaga kredit pedesaan.
- Toko Emas yang melaksanakan jasa gadai emas.

Pada penghujung tahun 2012, terdeteksi adanya data yang memaparkan suatu fenomena yaitu penurunan jumlah nasabah hingga hutang yang kian meningkat pada PT. Pegadaian (Persero). Berikut adalah data pendukung yang membuktikan adanya fenomena pada PT. Pegadaian (Persero) :

Tabel 1.1**Data PT. Pegadaian (Persero) pada tahun 2011 & 2012**

DATA	Tahun 2011	Tahun 2012
Nasabah	25.425.757	20.623.989
Barang yang di gadaikan	35.563.596	28.585.650
Omset	Rp 81,720 Triliun	Rp 77,082 Triliun
Hutang	Rp 22,142 Triliun	Rp 23,940 Triliun
- Jangka pendek	-	Rp 18,720 Triliun
- Jangka panjang	-	Rp 5,219 Triliun
Aset	Rp 26,219 Triliun	Rp 29,311 Triliun
- Lancar	-	Rp 28,548 Triliun
- Tak Lancar	-	Rp 762,996 Triliun

(Sumber:<http://economy.okezone.com/read/2013/03/27/278/782061/nasabah-turun-pegadaian-cetak-laba-rp1-47-t>).

Berdasarkan data yang di sajikan pada tabel 1.1, pada tahun 2012 Nasabah PT Pegadaian Persero berkurang sebanyak 4.801.768. Penurunan tidak terjadi pada nasabah saja, pada jumlah barang yang digadaikan terdeteksi adanya penurunan sebesar 6.977.946 barang. Akibatnya, omset PT. Pegadaian (Persero) mengalami penurunan sebesar Rp 4,638 Triliun.

Hutang pegadaian juga mengalami peningkatan Rp1,798 triliun dari Rp22,142 triliun pada 2011, menjadi Rp23,940 triliun pada 2012. Adapun utang jangka pendek tercatat sebesar Rp18,720 triliun, dan utang jangka panjang Rp5,219 triliun.

Di sisi lain, aset perseroan tercatat mengalami kenaikan sebesar Rp3,092 triliun dari Rp26,219 triliun pada 2011, menjadi Rp29,311 triliun pada 2012. Dengan aset lancar sebesar Rp28,548 triliun, dan aset tak lancar sebesar Rp762,996 miliar.

Pada awal tahun 2013 ditemukan juga sebuah data yang menyatakan bahwa omset pegadaian masih lesu. Perkiraan PT Pegadaian pada awal bulan di tahun baru (Januari-Februari) selalu lesu dikarenakan belum adanya kebutuhan yang lebih dari para nasabah. Adapun alasan yang lebih spesifik lagi dari PT. Pegadaian (Persero) yaitu nasabah pegadaian belum membutuhkan banyak uang di awal tahun. Bagi Ibu – ibu rumah tangga misalnya yang belum membutuhkan uang mendesak untuk kebutuhan sekolah anaknya. Bahkan, ada juga kontraktor kelas menengah yang menjadi nasabah pegadaian yang sedang sepi order, lantaran di awal tahun biasanya proyek sedang sepi, apalagi proyek pemerintah. Setelah bulan Februari barulah mereka kebanjiran order.

Selain itu, jika dilihat dari segi keuntungan pegadaian bisa dikatakan masih memiliki kelemahan jika dibandingkan dengan pegadaian lain. Misal saja pegadaian lain di sektor perbankan yang menyediakan hadiah khusus bagi nasabahnya serta memiliki program promosi yang kuat seperti bebas administrasi selama 1 tahun. Oleh karena itu, hal tersebut sangat memungkinkan sekali untuk merebut konsumen, mengingat persaingan yang ada semakin ketat.

Oleh karena itu, pada penelitian ini akan diteliti, hal-hal yang meliputi “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas dan Niat Pelanggan Untuk Beralih Pada Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka permasalahan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas jasa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya ?
2. Apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya ?
3. Apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pelanggan untuk beralih pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengkaji pengaruh Kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya.
2. Mengkaji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya.
3. Mengkaji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat pelanggan untuk beralih pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah atau sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi dan untuk menambah pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran terutama yang berkaitan

dengan “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas dan Niat Pelanggan Untuk Beralih Pada Nasabah PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya”.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan atau sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan gambaran yang jelas kepada PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya tentang Kepuasan Pelanggan yang sesuai dengan variabel, sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan.
- b. Dapat meningkatkan kualitas jasa yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) di Surabaya.
- c. Dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan kualitas jasa yang dilakukan oleh Pegadaian dalam memberikan pelayanan kepada para Konsumen.

4. Bagi STIE Perbanas

Sebagai tambahan literatur penelitian skripsi manajemen pemasaran yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan Skripsi ini disusun secara sistematis dengan maksud agar dapat diperoleh gambaran yang cukup jelas tentang obyek pengamatan. Sistematika penulisan Skripsi ini secara garis besar dibagi kedalam lima bab, dimana setiap

bab dibagi menjadi sub-sub bab berisi uraian-uraian yang sistematis yang mendukung isi dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan Skripsi ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas secara umum mengenai : latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan Skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas beberapa kerangka teori yang ada hubungannya dengan tujuan penulisan proposal ini, serta teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti dan kerangka pemikiran serta tentang hipotesis penelitian (jika diperlukan).

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, populasi sampel, teknik pengambilan sampel data, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

Bab IV : GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis statistik dan uji *structural equation model*, serta pembahasan tentang rumusan masalah dan hipotesis penelitian.

Bab V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan penelitian dari hasil analisis data yang dilakukan. Selain itu juga dituliskan mengenai keterbatasan penelitian dan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang.